

**ANA CLAUDIA DA SILVA
SANDRA MARA CORDEIRO DE SOUZA**

**SISTEMA DE CONTROLE DE AGENDAS DA ASSOCIAÇÃO DOS
PROFESSORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SEÇÃO
SINDICAL DO ANDES-SN – APUFPR-SSIND**

**CURITIBA
2013**

ANA CLAUDIA DA SILVA
SANDRA MARA CORDEIRO DE SOUZA

**SISTEMA DE CONTROLE DE AGENDAS DA ASSOCIAÇÃO DOS
PROFESSORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SEÇÃO
SINDICAL DO ANDES-SN – APUFPR-SSIND**

Relatório Final apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, 6º Período, na disciplina de Implantação de Projetos, sob orientação da Prof.^a Fernanda Landolfi Maia, Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT) da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

CURITIBA
2013

LISTA DE SIGLAS

ANDES – SN - Seção Sindical do Sindicato Nacional dos Docentes das Instituições de Ensino Superior

APUFPR - Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná

APUFPR-SSIND - Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná – Seção Sindical do Sindicato Nacional dos Docentes das Instituições de Ensino Superior

APUP – Associação dos Professores da Universidade do Paraná

CRAPUFPR-SSIND - Conselho de Representantes da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná – Seção Sindical do Sindicato Nacional dos Docentes das Instituições de Ensino Superior

PR - Paraná

UFPR – Universidade Federal do Paraná

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Planilha de controle das reservas da chácara da Associação

Figura 2: Planilha de controle das reservas do salão de festas da Associação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 ANÁLISE DO AMBIENTE.....	7
2.1 ORGANOGRAMA	8
3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	8
3.1 - 1ª ETAPA: CRIAR UM PLANO DE AÇÃO	8
3.2 - 2ª ETAPA: ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE CRIAÇÃO DO SOFTWARE.....	12
3.2.1 Tela 1 – Tela Inicial.....	14
3.2.2 Tela 2 – Tela Principal	15
3.2.3 Tela 3 – Menu Agendamento de Chácara	16
3.2.4 Tela 4 – Consultar Agendamento de Chácara	17
3.2.5 – Tela 5.....	18
3.2.6 – Tela 6.....	18
3.2.7 – Tela 7 – Realizar Agendamento.....	19
3.2.8 – Tela 8 – Pesquisar CPF.....	20
3.2.9 – Tela 9 – Confirmar Pagamento.....	21
3.2.10 Tela 10 – Agendamento do Salão de Festas da APUFPR-SSIND	22
3.2.11 – Tela 11 - Consultar datas disponíveis para agendamento.....	23
3.2.12 – Tela 12.....	24
3.2.13 – Tela 13.....	25
3.2.14 – Tela 14 - Realizar Agendamento	26
3.2.15 – Tela 15.....	27
3.2.16 – Tela 16 - Confirmar Pagamento.....	28
3.2.17- Tela 17 - Cadastrar Professor	29
3.2.18 – Tela 18 - Inserir.....	30
3.2.19 – Tela 19 - Alterar	31
3.2.20 – Tela 20 - Excluir.....	32
3.2.21 – Tela 21 - Alterar Senha	33
3.2.22 – Tela 22 – Consultas	34
3.3 - 3ª ETAPA: IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE / AJUSTES FINAIS	35
4ª ETAPA: 3.4 AVALIAÇÃO E PERSPECTIVA DE IMPLANTAÇÃO.....	35
4 METODOLOGIA	37
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS.....	40
APÊNDICES	41
ANEXOS	56

1 INTRODUÇÃO

Este relatório foi elaborado com o objetivo de acompanhar a evolução das atividades da implantação do sistema de controle das agendas do salão de festas e dos chalés da chácara da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná – Seção Sindical do ANDES – SN (APUFPR-SSIND), criado pelas discentes do 6º período do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado, da Universidade Federal do Paraná, Ana Claudia da Silva e Sandra Mara Cordeiro de Souza.

A finalidade do trabalho proposto era automatizar a efetivação de reservas desses locais, a fim de evitar falhas no processo de comunicação e reduzir os desperdiçadores de tempo, a fim de contribuir para um atendimento de qualidade e para que os docentes/associados fiquem satisfeitos com a eficácia e eficiência do trabalho prestado, tendo em vista que os compromissos e acúmulo de funções que são atreladas à carreira docente comprometem sua agenda.

Os funcionários da Associação dos Professores também seriam beneficiados, tendo em vista a praticidade que o sistema deveria proporcionar, além de contribuir para um bom andamento da rotina administrativa do local.

Esperava-se que o sistema de agendamento que deveria ser implantado tornasse as reservas mais seguras, devido ao fato de possuir *login* e senha para cada funcionário, e evitasse as reservas realizadas de forma irregular, por possuir um histórico com visualização automática no ato de cada reserva.

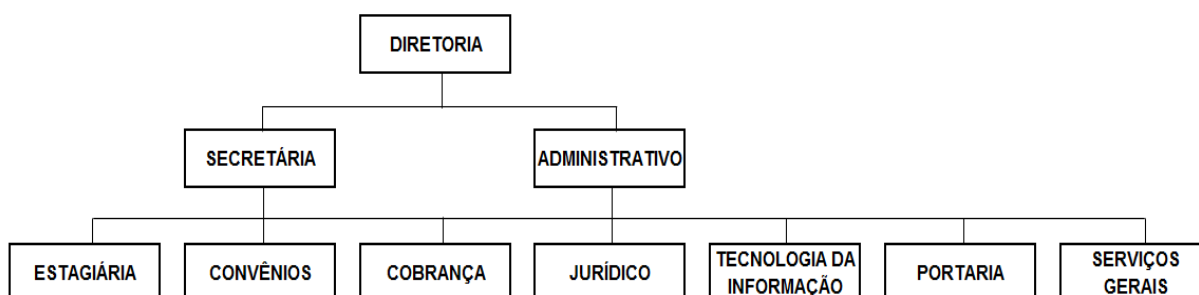
2 ANÁLISE DO AMBIENTE

O Projeto “**SISTEMA DE CONTROLE DE AGENDAS DA ASSOCIAÇÃO DOS PROFESSORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SEÇÃO SINDICAL DO ANDES-SN – APUFPR-SSIND**” proposto no semestre anterior seria implantado na sede da Associação, que está localizada à Rua Doutor Alcides Vieira Arcoverde, 1305, no bairro Jardim das Américas, Curitiba – PR. Criada para cumprir uma deliberação do Estatuto da UFPR, aprovado pelo decreto Federal nº 38.824/1956, foi fundada com o nome de Associação dos Professores da Universidade do Paraná – APUP em 19 de dezembro de 1960, sendo uma pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, que tem por objetivo representar os direitos e interesses administrativos e judiciais da categoria docente na Universidade Federal do Paraná – UFPR. Transformou-se em Seção Sindical do Sindicato Nacional dos docentes das instituições de Ensino Superior - ANDES - Sindicato Nacional e passou a chamar-se Associação dos professores da Universidade Federal do Paraná – Seção Sindical do ANDES – SN (APUFPR-SSIND), exercendo suas atividades com integração de toda a comunidade universitária e defendendo uma política educacional voltada a toda maioria da população brasileira. (regimento da APUFPR-SSIND, Título I – de Fins, sede, duração e autonomia art. 4º, parágrafos 1º e 2º). A entidade possui uma diretoria de 12 componentes (presidente, vice-presidente, secretário geral, primeiro secretário, tesoureiro geral, primeiro tesoureiro, diretor administrativo, diretora cultural, diretora de esportes, diretora de imprensa, diretor jurídico e diretor social) e conta com 15 funcionários e um estagiário.

A Associação também conta com mais dois órgãos que estão acima da diretoria para tomadas de decisões relacionadas à política da entidade. São eles: Assembleia (aberta, ou seja, professores não sindicalizados e alunos podem assistir, mas não tem poder de voto), que é o órgão soberano, composta por todos os sindicalizados da APUFPR-SSIND e o CRAPUFPR-SSIND (Conselho de Representantes da APUFPR-SSIND), onde participam professores dos departamentos da UFPR que sejam associados à APUFPR-SSIND e que estejam com seus deveres em dia, com a finalidade entre a Universidade e a Associação.

O *software* para controle das agendas seria implantado na recepção da Associação, local em que as reservas do salão de festas e da chácara da APUFPR-SSIND são realizadas.

2.1 ORGANOGRAMA



Fonte: Ana Claudia da Silva, Maria Aparecida Marques, Sandra Mara Cordeiro de Souza.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

3.1 - 1ª ETAPA: CRIAR UM PLANO DE AÇÃO

No início do ano de 2012, analisando a rotina da APUFPR-SSIND e as atividades desempenhadas pelas recepcionistas e estagiária do local, surgiu a ideia de criar um sistema automatizado para controle dos agendamentos, visando aprimorar o processo de reservas do salão de festas e dos chalés da chácara da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná – Seção Sindical do Andes-SN – APUFPR-SSIND, tendo em vista que esse controle era realizado por duas agendas físicas e por planilhas do Excel (figura 3.1.2 e 3.2.3) efetuadas pela estagiária, que possibilitavam a ocorrência de erros que infringiam as regras da Associação (Anexo).

Inicialmente foi utilizada a planilha do Excel para melhorar o controle das agendas. Porém, a dificuldade em manter esta planilha atualizada fez com que surgisse a necessidade de elaborar um *software* para efetuar as reservas do salão

de festas e da chácara da APUFPR-SSIND, com fácil visualização do histórico de agendamentos desses locais.

	A	B	C	D	E	F
		CHÁCARA APUFPR				
	NOME PROFESSOR	DATA DA RESERVA	OCORRÊNCIA	CHALÉ	QUANTIDADE DE DIAS	DATA PARA PROXIMA RESERVA
1						
2						
3		01 A 02 JAN/2012		4	2 DIAS	
4		01 A 07 JAN/2012		5	7 DIAS	04/12
5		18 A 21 FEV/2012		4	4 DIAS	
6		05 A 08 JAN/2012		4	4 DIAS	
7		09 A 13 JAN/2012		3	5 DIAS	
8		02 A 04 MAR/2012		1	3 DIAS	
9		17 A 18 MAR/2012		1	2 DIAS	
10		11 A 12 FEV/2012		3	2 DIAS	
11		03 A 05 FEV/2012		1	3 DIAS	
12		24 A 26 FEV/2012		2	3 DIAS	
13		17 A 19 JAN/2012		5	3 DIAS	
14		19 A 25 FEV/2012		1	7 DIAS	05/12/12
15		04 A 08 JAN/2012		3	5 DIAS	
16		10 A 11 FEV/2012		5	2 DIAS	
17		01 A 02 JAN/2012		3	2 DIAS	
18		10 A 11 MAR/2012		2	2 DIAS	
19		01 A 05 JAN/2012	USO DE ROUPA DENTRO DA PISCINA	1	5 DIAS	04/12
20		25 A 27 JAN/2012		2	3 DIAS	
21		06 A 08 ABR/2012		1	3 DIAS	
22		21 A 22 JAN/2012		5	2 DIAS	
23		10 A 11 MAR/2012		3	2 DIAS	
24		29 JAN/2012		5	1 DIA	
25		01 A 07 FEV/2012		5	7 DIAS	05/12
26		15 DE JANEIRO/2012		3	1 DIA	
27		09 A 12 JAN/2012		5	4 DIAS	
28		24 A 25 JAN/2012		5	2 DIAS	
29		29 A 31 JAN/2012		2	3 DIAS	
30		15 A 19 JAN/2012		4	5 DIAS	

Figura 1: Planilha de controle das reservas da chácara da Associação

Fonte: Elaborado pela estagiária da APUFPR-SSIND.

	A	B	C	D	E
	NOME PROFESSOR	DATA DA RESERVA	OCORRÊNCIA	MÊS PRÓXIMA RESERVA	
2		22/03/2012		06/12	
3		05/02/2012		05/12	
4		06/05/2012		08/12	
5		09/03/2012		06/12	
6		18/03/2012		06/12	
7		15/04/2012		07/12	
8		17/03/2012		06/12	
9		08/01/2012		04/12	
10		28/04/2012		07/12	
11		22/04/2012		07/12	
12		14/04/2012		07/12	
13		21/04/2012		07/12	
14		30/03/2012		06/12	
15		11/03/2012		06/12	
16		24/03/2012		06/12	
17		09/02/2012		05/12	
18		16/03/2012		06/12	
19		14/01/2012	USO DE DROGAS REALIZADO POR ALGUNS DOS CONVIDADOS	04/12	
20		29/01/2012		04/12	
21		27/05/2012		08/12	
22		05/05/2012		08/12	
23		13/05/2012		08/12	
24		11/02/2012		05/12	
25		10/02/2012		05/12	
26		07/01/2012		04/12	
27		21/01/2012		04/12	
28					

Figura 2: Planilha de controle das reservas do salão de festas da Associação

Fonte: Elaborado pela estagiária da APUFPR-SSIND.

Foi pensado em criar um *software* eficiente e que fosse de fácil manuseio para facilitar a rotina administrativa do setor (agendamentos de salão de festas e chácara da APUFPR-SSIND), proporcionando praticidade e melhor qualidade no atendimento. Foi realizado um levantamento sobre a opinião da funcionária do Setor de Convênios e da recepcionista, que realizavam a tarefa de agendamento e por este motivo conheciam pontos positivos e negativos a serem trabalhados. Levando em consideração suas opiniões, foram apontadas algumas funcionalidades que o sistema poderia abranger, e definidas as necessidades que o mesmo deveria suprir:

- a) Histórico de agendamentos de cada professor:** Com o histórico disponível para os funcionários autorizados, seria possível controlar algumas ocorrências que poderiam ocorrer referentes ao salão de festas e à chácara da Associação. O histórico também facilitaria a comunicação entre os funcionários, que não precisariam mais perguntar para cada

funcionário envolvido no processo de agendamento sobre o que ocorreu ou não com as dependências envolvidas no agendamento das reservas do salão de festas e da chácara. Esse processo facilitaria também o controle para verificar como o salão de festas e chácara estaria sendo utilizados, o que auxiliaria na tomada de decisões em relação aos espaços citados. Para alterar ou inserir o histórico cada usuário teria uma senha, com autorização para diferentes acessos, de acordo com a necessidade de utilizar e alterar o histórico do docente;

b) Pendências dos usuários do salão e festa e da chácara: As pendências poderiam ser visualizadas pelo funcionário assim que o número do CPF e nome do docente fosse pesquisado. Esta ação facilitaria quando fosse necessário aplicar multa e punição aos docentes e auxiliaria o profissional responsável pelos agendamentos a verificar exatamente a data e natureza de pendência ocorrida;

c) Controle de utilização dos ambientes e utensílios dos locais: Com o sistema seria possível aos profissionais da APUFPR-SSIND obter uma visão geral de como cada espaço é utilizado, quais são os principais problemas e ocorrências e possíveis melhorias e adaptações que o salão de festas e a chácara poderiam sofrer;

d) Controle de pagamentos: Com o *software* de agendamento do salão de festas e da chácara da APUFPR-SSIND o profissional do setor financeiro iria obter um melhor controle de todas as reservas realizadas através de consultas pelo sistema. Esses controles seriam mensais ou anuais. Com uma melhor visão do controle de pagamentos seria possível controlar de maneira rápida e eficaz os gastos com cada espaço, além de verificar entradas e saídas do salão de festas e da chácara de forma mais segura e prática. Essa funcionalidade facilitaria o trabalho do profissional do setor financeiro.

A fim de obter o consentimento da diretoria e ouvir sua opinião, bem como de sua assessoria, em relação ao projeto, foi realizada uma reunião com a secretária da diretoria explicando a ideia do sistema (*software* para melhor controlar as agendas da APUFPR-SSIND) e a possibilidade de efetivar o sistema na recepção da Associação. Com a aprovação da secretária em relação à implantação do projeto, foi convidado um discente do Curso Superior de Tecnologia de Análise de Sistemas da

Universidade Tuiuti do Paraná para desenvolver a parte técnica e de Tecnologia da Informação do sistema.

O projeto do *software* (apêndice A) foi entregue na Associação juntamente com a “Carta de Aceite”, que refere-se à autorização da Diretoria para a implantação do projeto proposto. Foram marcadas as datas para reunião com os funcionários do setor a fim de explicar a funcionalidade do sistema.

A previsão era que implantação fosse iniciada entre o final do mês de novembro e dezembro de 2012, e nesse período seriam realizadas avaliações e ajustes, levando-se em consideração a opinião dos funcionários envolvidos com o sistema. Porém essa implantação foi adiada para março de 2013, pois a elaboração e etapas da criação do *software* foram maiores do que o prazo estipulado inicialmente.

Após a implantação do sistema deveria ser disponibilizados para os funcionários envolvidos, um manual prático do sistema. Esse manual teria como intuito, auxiliar o profissional a utilizar o sistema e suprir possíveis dúvidas em relação ao funcionamento do sistema. Cada funcionário teria uma cópia desse manual para uso próprio.

3.2 - 2ª ETAPA: ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE CRIAÇÃO DO SOFTWARE

Após a definição das necessidades do controle das agendas, foi realizada uma reunião com o responsável técnico pelo desenvolvimento do sistema para explicação e solicitação das funcionalidades que o *software* deveria contemplar.¹ Nessa reunião, além das etapas descritas acima, foi discutido o *layout* do *software* e as praticidades que o sistema deveria proporcionar ao funcionário que o utilizaria:

a) Filtro para consulta às reservas ou pagamentos por dia, mês ou ano:

Foi explicado para o programador de sistema que dessa forma a visualização do funcionário em relação às reservas seria mais eficaz e prática, pois a forma disponibilizada seria mais organizada e o processo

¹ Controlar as datas das reservas; histórico dos agendamentos realizados a partir do ano de 2012; cadastro dos professores no sistema; relatório de receitas e despesas do salão de festas e da chácara; histórico das pendências ocasionadas pelos professores.

em relação ao atendimento do docente para a realização das reservas consequentemente seria mais ágil e completo;

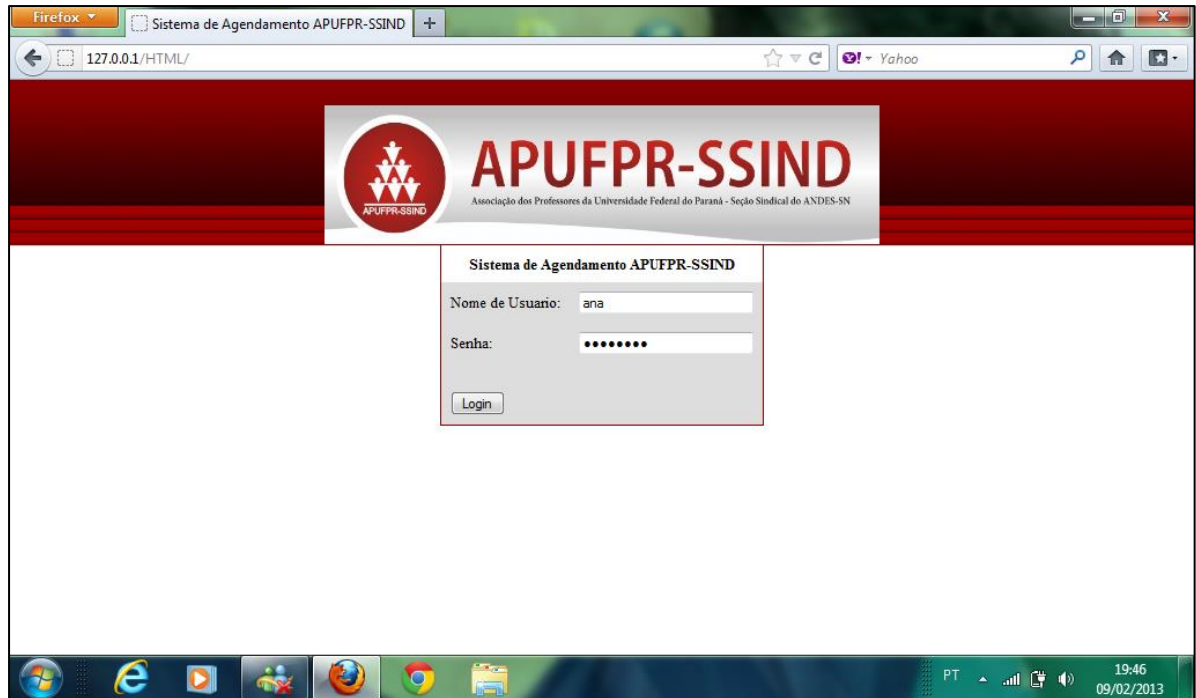
b) Impedimento de reservas não autorizadas, seja pela não confirmação do pagamento ou por exceder reservas por período: O impedimento ocorreria quando o sistema identificar que o docente não está autorizado a realizar a reserva de acordo com as normas de utilização do salão de festas ou da chácara da Associação dos Professores;

c) Histórico de dados e ocorrências (se houver) de cada associado, no ato da reserva: Desta forma, se o docente que estivesse com alguma pendência, esta seria verificada pelo funcionário antes de confirmar o agendamento, e o docente poderia resolver suas pendências para então efetuar uma nova reserva;

d) Alteração de cadastro; login e senha para usuários: Cada usuário teria uma senha individual e com acessos determinados para cada necessidade de utilização do sistema para os funcionários. A princípio os funcionários autorizados seriam: recepcionista, com acesso livre para utilizar o sistema, assim como os responsáveis pelo departamento administrativo e financeiro. Os porteiros teriam acesso ao sistema também para inserir ocorrências e verificar os docentes que realizassem as reservas no salão de festas. O responsável pelo departamento de Tecnologia da Informação também teria acesso para que pudessem ser realizadas melhorias e pequenos ajustes quando necessário.

Uma prévia de como ficaria o *software* foi disponibilizada pelo desenvolvedor do sistema, que explicou as funcionalidades básicas do mesmo e recebeu *feedback* da dupla responsável pela implantação quanto às cores, *layouts* e funções.

3.2.1 Tela 1 – Tela Inicial



Esta seria a tela para entrar no sistema de controle das reservas do salão de festas e da chácara da APUFPR-SSIND. Para cada um dos funcionários que teriam acesso ao *software* (recepcionista, responsável pelo setor financeiro, coordenadora administrativa, porteiros e técnico em informática) seria criado um *login* e senha, para que pudessem gerenciar as reservas. Seria disponibilizado também ao responsável pelo setor de informática o acesso ao sistema, para que pudessem ser realizadas melhorias e soluções práticas para o *software* caso ocorressem mudanças significativas na rotina administrativa da APUFPR-SSIND, que demandassem ajustes ao *software*.

3.2.2 Tela 2 – Tela principal



Seria a primeira tela a ser visualizada pelo usuário após efetuar o *login*. A partir dessa tela o usuário deveria gerenciar as atividades a serem realizadas, como agendamentos; inclusão, exclusão ou alteração de cadastro de docentes; cancelamento de reservas; checagem de efetivação de pagamento; alterações de ordem cadastral de usuários.

3.2.3 Tela 3 – Menu Agendamento de Chácara



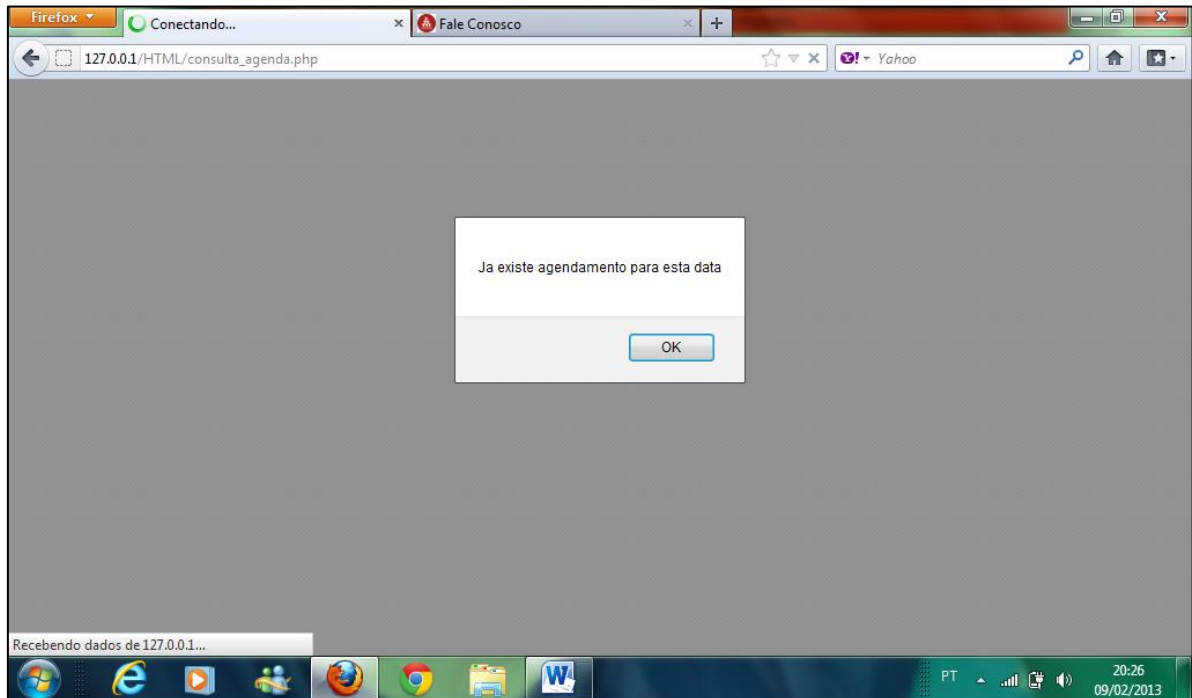
Através do menu mostrado acima poderiam ser realizadas as atividades relacionadas à reserva da chácara da APUFPR-SSIND, que consistiria em três funcionalidades: 1- Consultar agenda; 2- Realizar agendamento; 3- Confirmar pagamento.

3.2.4 Tela 4 – Consultar Agendamento de Chácara



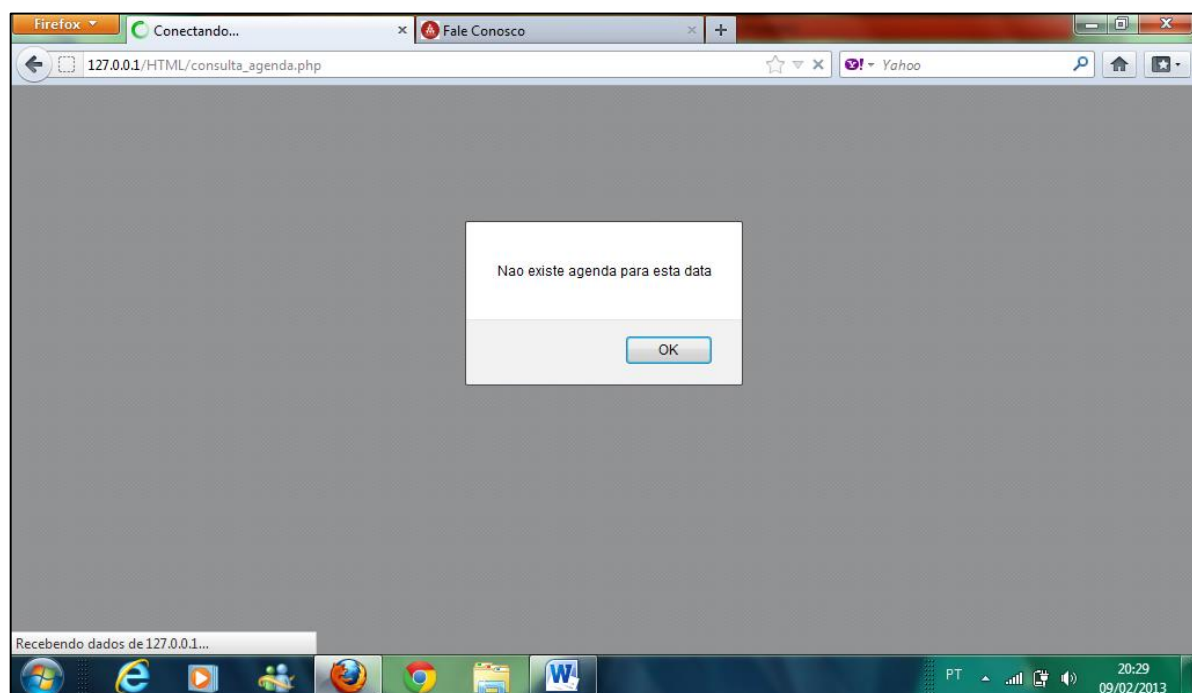
Com esta funcionalidade seria possível verificar as datas disponíveis para reserva e as datas já reservadas. Para que esse processo ocorresse seria necessário informar a data de preferência para realizar a consulta e em seguida confirmá-la. Realizada corretamente esta etapa seria possível obter a informação da situação da data escolhida. Teriam duas possibilidades para resposta em relação à reserva: se a data pesquisada estivesse reservada seria exibida a tela a seguir (3.2.5):

3.2.5 – Tela 5



3.2.6 – Tela 6

Caso a data desejada não estivesse reservada seria exibida a seguinte mensagem:



Para retornar ao menu de agendamento de chácara em ambas as telas seria necessário clicar na opção “OK”, e automaticamente o funcionário seria direcionado ao menu “Consultar Agendamento de Chácara”.

3.2.7 – Tela 7 – Realizar Agendamento



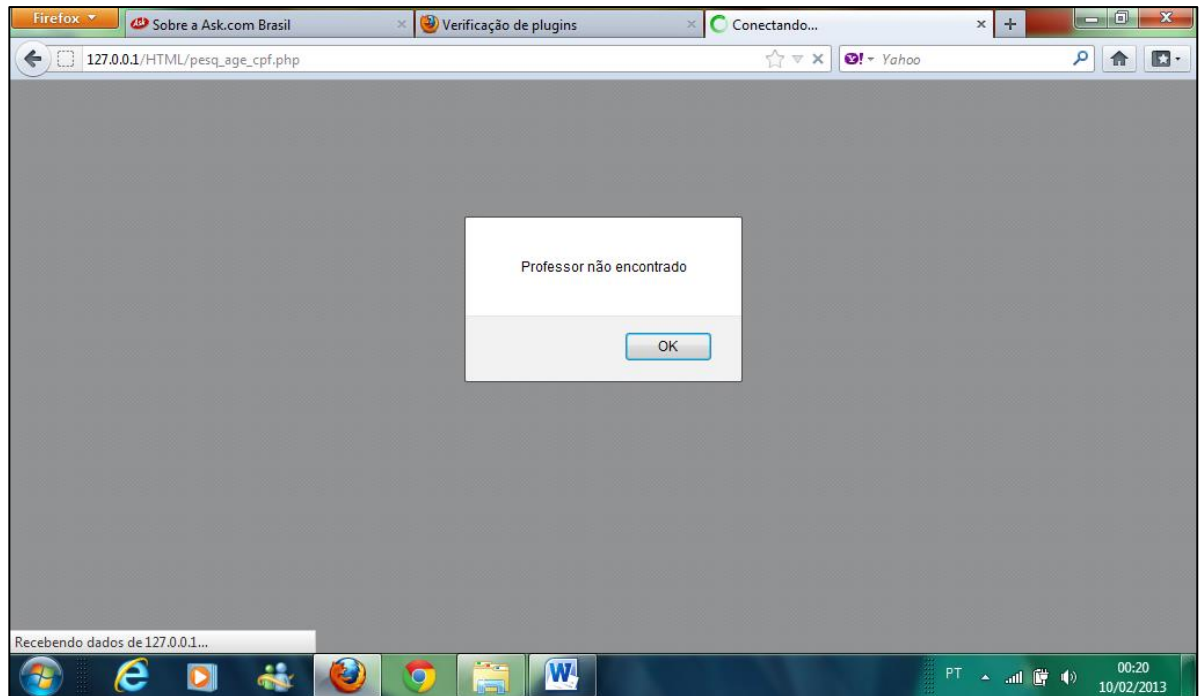
The screenshot displays a web browser window with the Firefox address bar showing the URL `http://127.0.0.1/HTML/agenda_chacara.html`. The page header features the APUFPR-SSIND logo and the text "Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná - Seção Sindical do ANDES-SN". Below the header is a navigation menu with buttons for "Agendamento de Chacara", "Agendamento de Salao", "Cadastrar Professor", "Alterar Senha", and "Consultas". The main content area contains a form titled "Agendamento de Chácara" with the following fields and controls:

- CPF:
- Nome:
- Data:
- Valor:
- Chale:
-

The Windows taskbar at the bottom shows the system clock as 00:12 on 10/02/2013.

Através desta funcionalidade seria possível realizar a pré-reserva da chácara. Ao informar o número do CPF do docente o nome apareceria automaticamente. Em seguida, a data em que seria realizada a reserva deveria ser informada juntamente com o valor correspondente à reserva e o número do chalé que seria utilizado. Então seria possível confirmar a pré-reserva. Caso o docente não estivesse cadastrado no sistema de agendamentos apareceria a seguinte mensagem:

3.2.8 – Tela 8 – Pesquisar CPF



“Professor não encontrado”, devido ao fato de não estar cadastrado no sistema.

3.2.9 – Tela 9 – Confirmar Pagamento

The screenshot displays a web browser window with the Firefox address bar showing the URL `http://127.0.0.1/HTML/confirm_ag_chacara.php`. The page header features the APUFPR-SSIND logo and the text "Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná - Seção Sindical do ANDES-SN". Below the header is a navigation menu with the following items: "Agendamento de Chacara", "Agendamento de Salao", "Cadastrar Professor", "Alterar Senha", and "Consultas". The main content area is a red box titled "Confirmação de pagamento de reserva de chácara". It contains the following fields and controls:

- CPF: 01103379992 (with a "Pesquisar" button next to it)
- Nome: Rodrigo
- Data a ser paga: (a dropdown menu)
- Confirmar (a button)

The Windows taskbar at the bottom shows the system clock as 00:23 on 10/02/2013, along with various system icons and application shortcuts.

Para efetivar o agendamento da chácara da APUFPR-SSIND seria necessário confirmar o pagamento da reserva. Ao informar o CPF do docente o nome apareceria automaticamente. Em seguida deveria ser informada a data do pagamento e clicar no botão “Confirmar”.

3.2.10 Tela 10 – Agendamento do Salão de Festas da APUFPR-SSIND



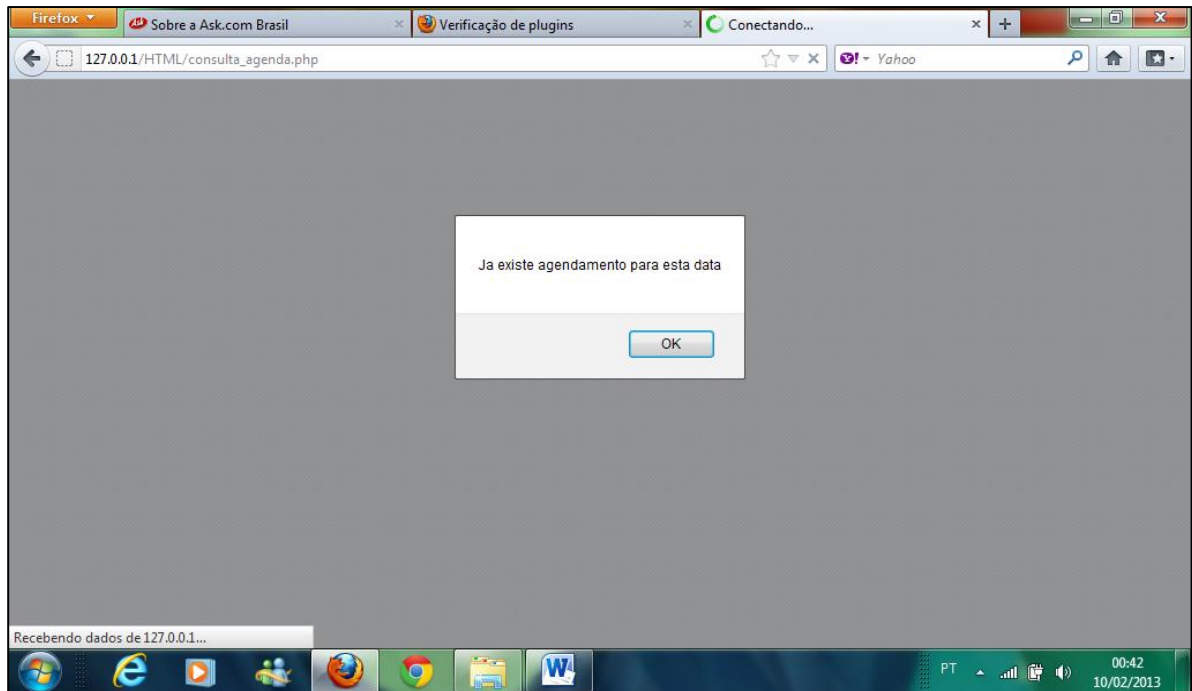
Através desse menu seria possível realizar as atividades referentes à reserva do salão de festas da APUFPR – SSIND. Esta etapa também possui três ícones que iriam auxiliar na reserva do salão: 1 - Consultar agenda; 2 - Realizar agendamento e 3 - Confirmar pagamento.

3.2.11 – Tela 11 - Consultar datas disponíveis para agendamento



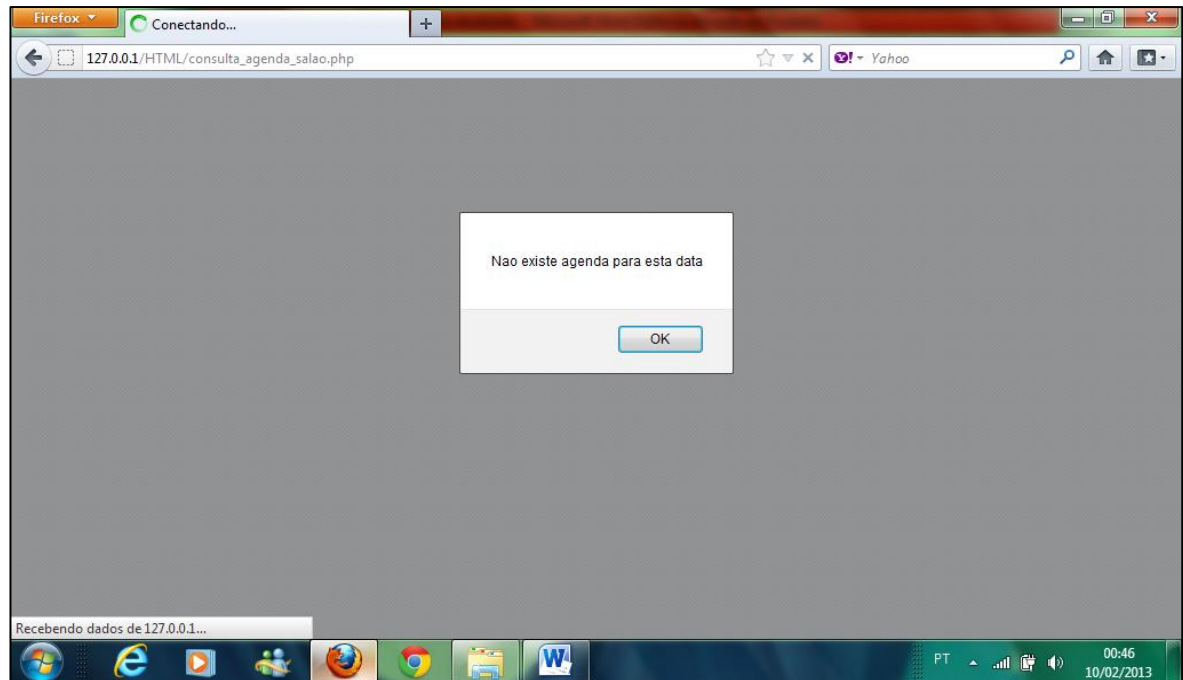
Através da consulta de agenda do salão de festas da APUFPR – SSIND seria possível verificar as datas disponíveis para reserva. Se a data desejada já estivesse reservada seria apresentada a seguinte mensagem (3.2.12):

3.2.12 – Tela 12



“Já existe agendamento para esta data”, deveria ser escolhida outra data para reserva do local. Se a data desejada estivesse disponível a seguinte mensagem seria apresentada (3.2.13):

3.2.13 – Tela 13



“Não existe agenda para esta data”, a reserva poderia ser efetuada.

3.2.14 – Tela 14 - Realizar Agendamento

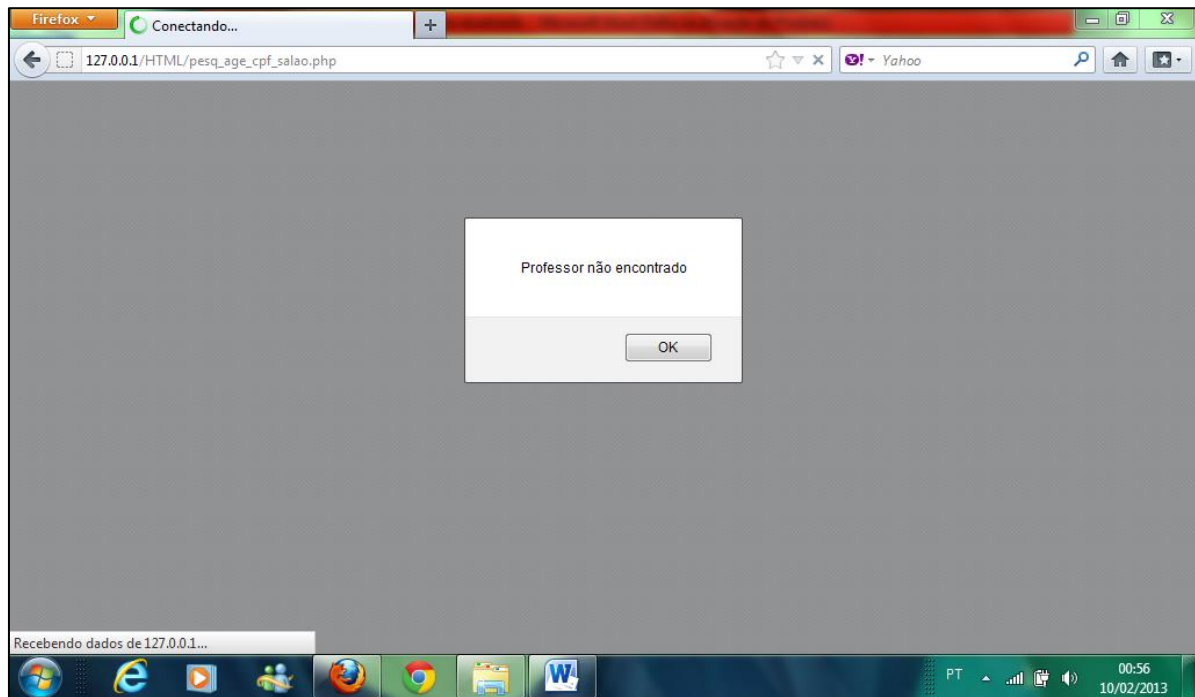
The screenshot shows a web browser window displaying the APUFPR-SSIND website. The header features the organization's logo and name. Below the header is a navigation menu with options: 'Agendamento de Chacara', 'Agendamento de Salao', 'Cadastrar Professor', 'Alterar Senha', and 'Consultas'. The main content area is titled 'Agendamento de Salao' and contains a form with the following fields and values:

Agendamento de Salao	
CPF:	01103379992
Nome:	Rodrigo
Data:	01/03/2013
Valor:	50,00

Buttons for 'Pesquisar' and 'Confirmar' are located at the bottom of the form. The browser's address bar shows the URL 'http://127.0.0.1/HTML/pesq_age_cpf_salao.php'. The Windows taskbar at the bottom indicates the system time as 00:50 on 10/02/2013.

Nesta etapa seria realizada a pré-reserva do salão de festas da APUFPR – SSIND. Deveria ser informado o número do CPF do docente e automaticamente o nome apareceria. Em seguida deveria ser informada a data desejada para a reserva, o valor e então a pré-reserva deveria ser confirmada. Caso o professor não estivesse com o número do CPF cadastrado no sistema a seguinte mensagem surgiria (3.2.15):

3.2.15 – Tela 15



“Professor não encontrado”, em virtude do CPF não estar registrado no *software*.

3.2.16 – Tela 16 - Confirmar Pagamento



The screenshot displays a web browser window with the Firefox address bar showing the URL `http://127.0.0.1/HTML/confirm_ag_chacara.php`. The page header features the APUFPR-SSIND logo and the text "Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná - Seção Sindical do ANDES-SN". Below the header is a navigation menu with buttons for "Agendamento de Chacara", "Agendamento de Salao", "Cadastrar Professor", "Alterar Senha", and "Consultas". The main content area is a red box titled "Confirmação de pagamento de reserva de chácara". It contains a form with the following fields: "CPF:" with the value "01103379992" and a "Pesquisar" button; "Nome:" with the value "Rodrigo"; and "Data a ser paga" with a dropdown menu. A "Confirmar" button is located at the bottom of the form. The Windows taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 00:23 on 10/02/2013.

A última etapa para realizar a reserva seria a confirmação do pagamento. Para finalizá-la deveria ser informado o número de CPF do docente e automaticamente apareceriam os dados na tela. Em seguida deveria ser informada a data de pagamento para, então, confirmar a operação.

3.2.17- Tela 17 - Cadastrar Professor



Através deste menu seria possível cadastrar no sistema os docentes que utilizariam as dependências da chácara e do salão de festas da APUFPR – SSIND. Seria através deste menu que o número do CPF dos docentes seria disponibilizado para realizar os agendamentos. Se o docente não possuísse o CPF cadastro deveria ser realizado o cadastro através deste mesmo menu, que teria as seguintes opções: 1 - Inserir; 2 - Alterar e 3 - Excluir.

3.2.18 – Tela 18 - Inserir

Firefox

http://127.0.0.1/HTML/cad_prof_inserir.html

127.0.0.1/HTML/cad_prof_inserir.html

APUFPR-SSIND

Agendamento de Chacara | Agendamento de Salao | Cadastrar Professor | Alterar Senha | Consultas

Cadastro de Professor

Nome: Ana Claudia da Silva *

CPF: 01234567891 *

Email: ana.claudiasiva@hotmail.com.br *

Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino *

DDD: 41 Telefone: 3456-7899 Apenas números

Endereço: Rua Ministro Flavio Suplicy de Lacerda, 123 *

Cidade: Curitiba *

Estado: PR *

Bairro: Sítio Cercado *

País: Brasil *

CEP: 81999-999 *

Concluir Limpar Campos preenchidos! * Campos com * são obrigatórios!

PT 01:20 10/02/2013

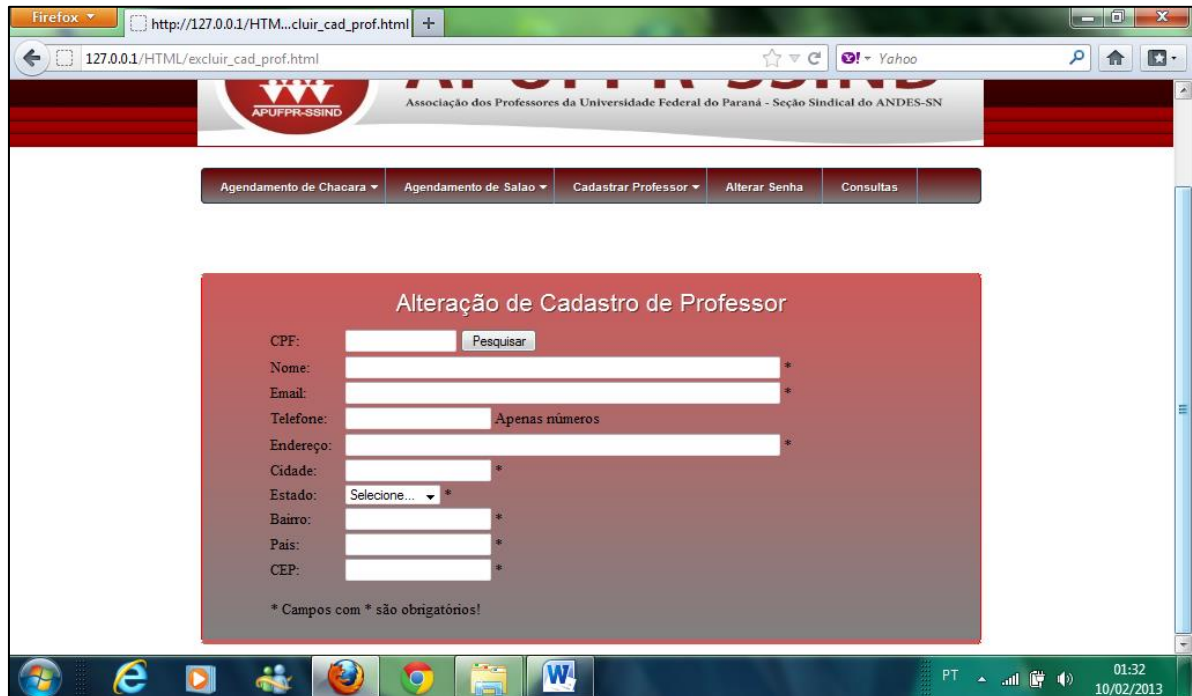
Esta opção permitiria inclusões de professores no sistema para que pudessem ser realizadas reservas da chácara e do salão de festas da APUFPR – SSIND. Uma vez registrados, o número do CPF dos docentes estaria disponível para efetuar automaticamente as reservas desejadas e possíveis reservas quando necessárias, de acordo com as normas estabelecidas pela Associação.

3.2.19 – Tela 19 - Alterar

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://127.0.0.1/HTML/alterar_cad_prof.html`. The page header features the logo of APUPFR-SSIND and the text 'Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná - Seção Sindical do ANDES-SN'. Below the header is a navigation menu with the following items: 'Agendamento de Chacara', 'Agendamento de Salao', 'Cadastrar Professor', 'Alterar Senha', and 'Consultas'. The main content area displays a form titled 'Alteração de Cadastro de Professor'. The form contains the following fields: 'CPF:' with a search button 'Pesquisar'; 'Nome:'; 'Email:'; 'Telefone:' with a hint 'Apenas números'; 'Endereço:'; 'Cidade:'; 'Estado:' with a dropdown menu 'Selecione...'; 'Bairro:'; 'Pais:'; and 'CEP:'. Fields marked with an asterisk (*) are required. A note at the bottom of the form states '* Campos com * são obrigatórios!'. The browser's status bar at the bottom shows the system clock as 01:26 on 10/02/2013.

Esta opção deveria ser utilizada para alterar dados dos docentes já cadastrados no sistema de agendamento, devendo o funcionário informar o número do CPF do docente a ter os dados cadastrais alterados e realizar as alterações necessárias para, em seguida, salvá-las.

3.2.20 – Tela 20 - Excluir



Firefox

http://127.0.0.1/HTML/excluir_cad_prof.html

127.0.0.1/HTML/excluir_cad_prof.html

APUFPR-SSIND

Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná - Seção Sindical do ANDES-SN

Agendamento de Chacara

Agendamento de Salao

Cadastrar Professor

Alterar Senha

Consultas

Alteração de Cadastro de Professor

CPF:

Nome: *

Email: *

Telefone: Apenas números

Endereço: *

Cidade: *

Estado: *

Bairro: *

País: *

CEP: *

* Campos com * são obrigatórios!

PT 01:32 10/02/2013

Deveria ser utilizado quando algum item for excluído ou se desejar excluir o cadastro do docente. Funcionaria da mesma forma que a alteração de cadastro, necessitando também as exclusões serem salvas.

3.2.21 – Tela 21 - Alterar Senha

Firefox http://127.0.0.1/HTML/alterar_senha.html

127.0.0.1/HTML/alterar_senha.html

APUFPR-SSIND
Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná - Seção Sindical do ANDES-SN

Agendamento de Chacara Agendamento de Salao Cadastrar Professor **Alterar Senha** Consultas

Alteração

Senha Antiga:

Senha Nova:

Confirme senha:

Confirmar

PT 01:37 10/02/2013

Esta opção serviria para uso exclusivo de cada funcionário, quando este desejasse alterar a senha utilizada.

3.2.22 – Tela 22 – Consultas



Este menu seria utilizado para pesquisar recebimentos de pagamentos, pendências dos docentes e relatórios financeiros que estivessem relacionados aos agendamentos do salão de festas e da chácara da APUFPR-SSIND.

Esse modelo foi apresentado aos funcionários da APUFPR-SSIND que realizavam esses agendamentos (responsável pelos convênios, recepcionista e responsável pela Tecnologia de Informação da Associação), que concordaram com as alterações já solicitadas pela dupla e contribuíram com mais sugestões referentes às funções do *software*.

Em reunião com o responsável técnico, apontamos as questões levantadas pelos usuários das agendas, como ajuste de cores para facilitar a visualização, disposição dos menus visando a praticidade do processo de agendamento e *layout* em geral. Realizados os esclarecimentos acima citados foi dado continuidade ao processo de criação do *software*.

Após as alterações solicitadas, a próxima etapa seria verificar as correções e inserções realizadas pelo programador do sistema e pelas discentes de Tecnologia em Secretariado juntamente com os profissionais responsáveis pelo agendamento

do salão de festas e da chácara. Aprovadas todas as modificações, o *software* deveria ser implantado na APUFPR-SSIND. Com o sistema implantado e devidamente corrigido, deveria ser disponibilizado um questionário de avaliação em relação ao *software*. Essa avaliação seria realizada pelos funcionários envolvidos no processo de agendamento do salão de festas e da chácara, além do técnico em informática que iria avaliar a funcionalidade do sistema por uma visão técnica.

3.3 - 3ª ETAPA: IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE / AJUSTES FINAIS

Após os ajustes finais ao sistema, desenvolvido por um responsável da área, seria realizada uma reunião com os funcionários da APUFPR-SSIND para apresentação e explicação da funcionalidade do sistema, bem como questionário de opinião em relação ao impacto que o sistema teria na rotina administrativa da Associação.

A implantação do *software* estava prevista para acontecer em janeiro de 2013, porém, houve um atraso no processo de conclusão do sistema por parte do responsável pelo desenvolvimento, o que não possibilitou a sua implantação. O novo prazo estipulado pelo analista de sistemas para finalização do *software* foi março de 2013.

4ª ETAPA: 3.4 AVALIAÇÃO E PERSPECTIVA DE IMPLANTAÇÃO

Após a etapa de implantação, uma pesquisa de avaliação deveria ser realizada através de um questionário (apêndice B), para definir quais as mudanças que ocorreriam na rotina administrativa da Associação, tais como:

- a) **Praticidade dos novos processos de trabalho:** Os funcionários deveriam avaliar de que forma o sistema auxiliou na praticidade em relação aos agendamentos;
- b) **Redução dos desperdiçadores de tempo em função de erros ou**

burocracia na obtenção de dados de associados: Verificar se houve alguma redução em relação aos desperdiçadores de tempo que ocorria devido à maneira que os agendamentos eram realizados antes da implantação do sistema;

c) Impacto do sistema na rotina administrativa da Associação: Os funcionários deveriam avaliar as modificações que ocorreram devido à utilização do sistema de agendas do salão de festas e da chácara da APUFPR-SSIND;

d) Satisfação dos usuários: Opinião dos funcionários em relação ao *software*. Também seria avaliada a opinião dos funcionários sobre as facilidades e dificuldades para utilizar o sistema.

Esta avaliação seria disponibilizada online para os funcionários e com prazo para ser respondidos em até cinco dias.

A perspectiva em relação à futura implantação do sistema de agendamentos foi para que o funcionamento das reservas seja otimizado e auxilie para um melhor atendimento do docente que deseja utilizar os espaços em questão. Com esse sistema o atendimento seria mais eficaz e eficiente, diminuindo a margem de erros ou insatisfações no momento de realizar as reservas. Espera-se também que com o *software* os funcionários possam reduzir o tempo de atendimento no momento da reserva.

Quando o agendamento é realizado por agendas físicas, as etapas são mais demoradas e repetitivas, pois é necessário anotar o nome, departamento e telefone para contato. Após o prazo da pré-reserva era necessário utilizar o carimbo que atesta que a reserva foi paga, e então era entregue um recibo que o docente deveria apresentar para utilizar o salão de festas ou a chácara da APUFPR-SSIND. Este processo tornava-se lento e cansativo, além de acumular papeis, o que prejudica o meio ambiente e a longo prazo aumentaria custos com arquivo e conservação de documentos. A implantação do sistema das agendas iria facilitar o processo de agendamento, pois seria mais prático já que as informações como nome e telefone estariam cadastradas no sistema, não sendo necessário repeti-los a cada nova reserva. O recibo também seria gerado pelo sistema, reduzindo o tempo do agendamento. Mesmo ainda emitindo recibos, a quantidade de papel utilizado seria reduzida, e a longo prazo seriam percebidos os benefícios, além de auxiliar na organização do local de trabalho.

A expectativa com a implantação do *software* também seria em relação ao atendimento com o docente. Um fluxograma (apêndice C) foi criado para uma melhor visualização de como o docente deveria ser atendido com a utilização do sistema de agendamento, reduzindo o tempo utilizado e melhorando a qualidade do atendimento, tendo em vista que um número significativo de docentes realizaria as reservas em seu horário de almoço ou buscaria um atendimento rápido, pois seu tempo disponível para esses fins é escasso. Dessa forma, o atendimento precisa ser eficiente. Por isso o *software* foi criado de maneira simples para que não ocorresse nenhum imprevisto ou burocracia no ato das reservas.

4 METODOLOGIA

Para a criação do sistema de controle das agendas do salão de festas e da chácara da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná foi observado como e por que ocorriam falhas no processo de agendamento. Após algumas observações, constatou-se que essas falhas se davam devido ao grande fluxo de utilização destes espaços e um controle precário para a demanda que as agendas possuíam, o que resultava em alguns erros no momento de realizar os agendamentos que prejudicavam o bom funcionamento do processo.

Na tentativa de melhorar o processo, foi criado em um primeiro momento uma planilha do Excel para melhor controle desses agendamentos. Essa planilha continha dados como nome do professor, período em que o local seria utilizado, ocorrência, mês da próxima reserva, número do chalé da chácara, quantidade de dias que seria utilizado e data para a próxima reserva. Porém, este método não foi suficiente e eficaz para auxiliar nos agendamentos, já que a planilha controlava, mas não impedia que reservas irregulares fossem marcadas. Através de pesquisa de opinião entre os funcionários que realizavam o controle das agendas, foi pensado na elaboração do sistema, e posteriormente, realizada uma visita técnica ao local para melhor definir as funções necessárias do *software*.

Esta perspectiva de implantação contou com um processo metodológico apoiado em pesquisas bibliográficas, baseando-se nos livros “Gerenciamento de Reuniões – Organize a agenda, motive os participantes, gerencie conflitos, cumpra

horário”; “O excepcional atendimento ao cliente - Como ir além do bom atendimento e exceder as expectativas dos clientes”; “Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento / 2ª Ed.” e “Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara / 2ª Ed.”. São bibliografias que auxiliaram na compreensão da organização adequada de agendas e como atender às expectativas de um bom atendimento ao cliente.

Além disso, foi realizada entrevista informal com funcionários que utilizavam a agenda da APUFPR-SSIND. Como a nova ainda não foi implantada não foi possível realizar uma avaliação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o *feedback* recebido dos funcionários da APUFPR-SSIND quanto à prévia do *software* proposto para implantação, acredita-se que o sistema conseguiria solucionar os problemas que ocorriam com o uso das agendas para as reservas do salão de festas e chácara da Associação.

Entende-se que após a implantação do *software* a rotina administrativa da Associação fluiria de maneira eficaz, reduzindo o tempo dispensado à realização desses agendamentos e que a qualidade no serviço oferecido aumentaria significativamente, tendo em vista que os docentes não precisariam aguardar por um longo período de tempo para que as reservas fossem realizadas, e a situação de cada docente seria verificada de maneira eficiente, pois as ocorrências, observações e dados de reservas apareceriam automaticamente na tela do sistema.

A automatização que deixaria esse processo mais prático favoreceria tanto o funcionário (que não teria desperdiçadores de tempo e teria uma ergonomia adequada ao seu espaço de trabalho, por não necessitar verificar vários materiais para realizar um agendamento) quanto o docente, que possui uma agenda comprometida pelas várias funções atreladas ao seu cargo, bem como a responsabilidade com assuntos voltados a pesquisas e qualificação.

A experiência adquirida no processo de desenvolvimento das funcionalidades de um sistema de agendamento, considerando as práticas secretarias estudadas e vivenciadas durante o curso, teve papel fundamental para o aprimoramento profissional e complementação das atividades praticadas durante a vida acadêmica, possibilitando também um amadurecimento pessoal.

REFERÊNCIAS

DANTAS, Edmundo Brandão. Atendimento ao público nas organizações: **quando o marketing de serviços mostra a cara**. Brasília-DF: Ed. SENAC, 2009.

FORD, Lisa. **O excepcional atendimento ao cliente: (como ir além do bom atendimento e exceder as expectativas dos clientes)**. Edicta, 2005.

NICK, Morgan. **Gerenciamento de reuniões: Organize a agenda, motive os participantes, gerencie conflitos, cumpra o horário**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006;

SANTOS, Vanderlei Batista Dos (Org.); INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. Arquivística: **temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento**. Brasília-DF: SENAC, 2008;

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Citações e Notas de Rodapé / Universidade Federal do Paraná, Sistema de Bibliotecas**. – Curitiba: Ed. UFPR 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Referências / Universidade Federal do Paraná, Sistema de Bibliotecas**. – Curitiba: Ed. UFPR 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ. Sistema de Bibliotecas. **Relatórios / Universidade Federal do Paraná, Sistema de Bibliotecas**. – Curitiba: Ed. UFPR 2007.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Projeto de Implantação de Sistema de Controle de Agendas da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná – Seção Sindical do Andes-SN – APUFPR-SSIND

APÊNDICE B – Questionário de Avaliação do Sistema de Agendas do Salão de Festas e da Chácara da APUFPR-SSIND

APÊNDICE C – Fluxograma

APÊNDICE A

**ANA CLAUDIA DA SILVA
SANDRA MARA CORDEIRO DE SOUZA**

**SISTEMA DE CONTROLE DE AGENDAS DA ASSOCIAÇÃO DOS
PROFESSORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SEÇÃO
SINDICAL DO ANDES-SN – APUFPR-SSIND**

**CURITIBA
2012**

ANA CLAUDIA DA SILVA
SANDRA MARA CORDEIRO DE SOUZA

**SISTEMA DE CONTROLE DE AGENDAS DA ASSOCIAÇÃO DOS
PROFESSORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ – SEÇÃO
SINDICAL DO ANDES-SN – APUFPR-SSIND**

Projeto Final apresentado ao Curso de Tecnologia em Secretariado, 5º Período, na disciplina de Gestão Secretarial, sob orientação da Prof.^a Fernanda Landolfi Maia, Setor de Educação Profissional e Tecnológica (SEPT) da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

CURITIBA
2012

1. INTRODUÇÃO

O projeto proposto busca a melhoria do processo que consiste em controlar o agendamento do salão de festas e da chácara da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná – APUFPR. Cada associado (docente) tem direito a reservar os locais citados acima para eventos e lazer, sendo permitida a presença de pessoas externas à universidade, desde que respeitadas as regras de cada local, como número limitado de convidados, regras de utilização e intervalo de agendamento (mínimo três meses). Atualmente essas reservas são efetivadas em agendas físicas, que podem ser controladas por várias pessoas. Depois dessa etapa uma estagiária é responsável por cadastrar esses agendamentos em uma planilha de dados, que não é acessada por todos, aumentando a possibilidade de falhas no processo.

Para aperfeiçoar o método de agendamento será implantado um *software* que controle as agendas com uma maior segurança, praticidade e agilidade, além de coordenar esse fluxo de informações de maneira eficaz, reduzindo assim possíveis erros. O sistema evitará a falha na comunicação que ocorre atualmente devido ao manuseio das agendas por mais de um funcionário, podendo colidir horários de associados e haver proximidade nas reservas, o que infringe as regras da associação. Esse *software* foi pensado para evitar esses atritos, pois a automatização impedirá que reservas desta forma sejam realizadas. O sistema de agendamento foi pensado para o conforto não apenas da recepcionista, mas também para um atendimento rápido e eficaz, evitando desperdícios de tempo e imprecisão de informações, que podem deixar o docente irritado, considerando sua agenda comprometida e as várias atribuições atreladas ao seu cargo.

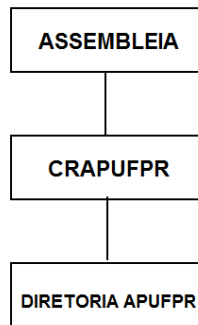
2. ANÁLISE DO AMBIENTE

A Associação da Universidade Federal do Paraná está localizada à Rua Doutor Alcides Vieira Arcoverde, 1305, no bairro Jardim das Américas, Curitiba – PR. Criada para cumprir uma deliberação do Estatuto da UFPR, aprovado pelo decreto Federal nº 38.824/1956, foi fundada com o nome de Associação da Universidade do Paraná - APUP dos professores em 19 de dezembro de 1960, sendo uma pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, que tem por objetivo representar os direitos e interesses administrativos e judiciais da categoria docente na Universidade Federal do Paraná – UFPR. Transformou-se em Seção Sindical do Sindicato Nacional dos docentes das instituições de Ensino Superior - ANDES - Sindicato Nacional e passou a chamar-se Associação dos professores da Universidade Federal do Paraná – APUFPR – Sindicato Nacional, exercendo suas atividades com integração de toda a comunidade universitária e defendendo uma política educacional voltada a toda maioria da população brasileira. (regimento da APUFPR, Título I – de Fins, sede, duração e autonomia art. 4º, parágrafos 1º e 2º).

A entidade possui uma diretoria de 11 componentes (presidente, vice-presidente, secretário geral, primeiro secretário, tesoureiro geral, primeiro tesoureiro, diretor administrativo, diretora cultural, diretora de esportes, diretora de imprensa e diretor social) e conta com 15 funcionários e um estagiário.

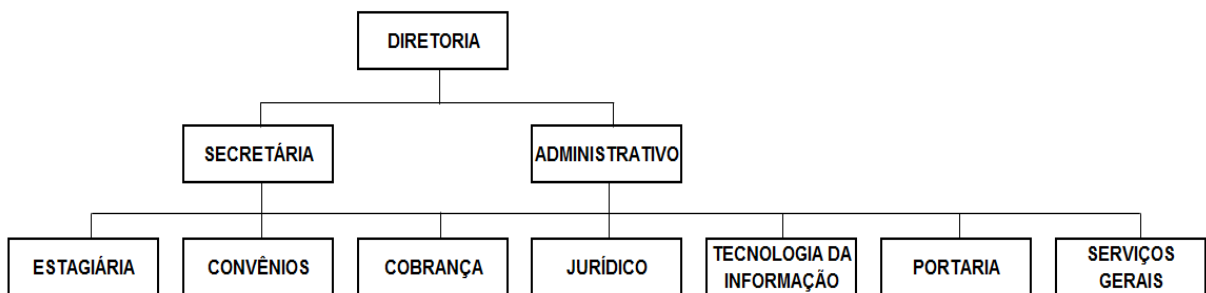
O projeto em questão será implantado na recepção da Associação, local em que é realizado o controle de reservas do salão de festas e da chácara da APUFPR-SSIND.

2.1 ORGANOGRAMA POLÍTICO APUFPR



Fonte: Elaboração Própria

2.2 ORGANOGRAMA FUNCIONAL APUFPR



Fonte: Ana Claudia da Silva, Maria Aparecida Marques, Sandra Mara Cordeiro de Souza.

A Associação também conta com mais dois órgãos que estão acima da diretoria para tomadas de decisões relacionadas à política da entidade. São eles: Assembleia (Porém ela é aberta, ou seja, professores não sindicalizados e alunos podem assistir, mas não tem poder de voto), que é o órgão soberano, composta por todos os sindicalizados da APUFPR e o CRAPUFPR (Conselho de Representantes da APUFPR), onde participam professores dos departamentos da UFPR que sejam associados à APUFPR e que estejam com seus deveres em dia, com a finalidade entre a universidade e a associação.

2.3 MISSÃO

Por ter a característica de um sindicato, a Associação possui a missão de defender e representar os direitos e interesses dos professores da Universidade Federal do Paraná – UFPR, conforme citado no Título I – Dos Fins, Sede, Duração e Autonomia, Art. 4º do Regimento Geral da APUFPR.

2.4 VISÃO

Conquista por melhores condições de trabalho e infraestrutura para o professor e valorização da categoria.

2.5 VALORES

A busca de melhorias para uma universidade pública com ensino de qualidade.

Respeito ao cidadão e luta por seus direitos enquanto servidor público.

3. PROBLEMATIZAÇÃO

As agendas do salão de festas e da chácara da Associação possuem um controle deficiente para a demanda que cada uma possui. Até o momento o controle é realizado através de agenda física (utilizada por diversas pessoas), bem como por planilha do Excel, sendo esta controlada e atualizada apenas por uma pessoa, motivo pelo qual as reservas ficam suscetíveis a erros. Esse controle informa alguns dados, tais como: nome do professor que utilizou o salão ou chácara; data da reserva; ocorrência (se aconteceu algo que infringe as normas da Associação) e data da próxima reserva.

Para as reservas da chácara o controle contempla, além dos dados citados acima, a quantidade de dias em que o chalé foi utilizado.

Diante desta problematização questiona-se: Como resolver o controle das agendas?

4. OBJETIVO GERAL

Controlar, de maneira eficaz, o fluxo das agendas do salão de festas e da chácara da Associação dos Professores; reduzir as falhas existentes na comunicação.

4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Implantar um sistema que realize de maneira organizada o controle das agendas; será criado para os funcionários um *login* de acesso com senha pessoal, que possibilitará incluir compromissos na agenda e visualizar o histórico de reservas e ocorrências de cada professor, o que evitará erros que infrinjam as regras da Associação. Algumas pessoas terão acesso apenas à visualização dos compromissos, o que deve reduzir as falhas na comunicação;
- b) Reorganizar as agendas do salão de festas e chácara, alimentando o sistema que será criado com os compromissos de todo o ano de 2012, e sucessivamente a cada reserva;
- c) Marcar horário para visitação; agendar reunião para explicação do sistema a alguns funcionários que devem ter acesso ao controle;
- d) Avaliar o sistema com os funcionários que o utilizam.

5. DIAGNOSE

Um dos exemplos da deficiência das agendas é que alguém pode marcar o chalé com muita proximidade da sua última reserva, devido ao controle precário, o que dentro das normas da Associação não é permitido. Pode acontecer também alguma ocorrência durante a reserva que impossibilite o professor de utilizar o chalé por algum tempo e, não tendo um histórico de fácil acesso a essa informação a regra é infringida. Essa situação gera certo desconforto entre as pessoas que

desejam utilizar os locais. Essas reservas são realizadas da seguinte maneira: Para o agendamento dos locais é necessário realizar uma pré-reserva em nome do professor. Após essa pré-reserva o professor tem dois dias úteis para efetuar o pagamento de manutenção dos locais e é entregue a ele o recibo de comprovante de pagamento desta taxa. Junto com o recibo são entregues as normas de utilização do salão de festas ou da chácara. Esse recibo é utilizado na identificação dos professores que vão utilizar as dependências da chácara. No caso do salão de festas, é utilizado ainda uma relação de louças que serão utilizadas no dia do evento e uma lista dos convidados que é entregue à portaria para controle dos convidados. Com garantia o professor associado deve deixar um cheque caução para reserva do salão de festas, que pode ser entregue 48 horas antes do evento.

6. PROGNOSE

O sistema de controle dessas duas agendas facilitará o processo de reservas, pois terá um histórico com todos os agendamentos de cada professor, que no ato da reserva será exibido, juntamente com as ocorrências que possam ter ocorrido em cada local. O sistema vai melhorar o canal de comunicação, impedindo que sejam realizadas duas reservas num mesmo dia em determinado local.

Desta forma, contribui para a qualidade no atendimento ao cliente, proporcionando um serviço rápido e eficaz, evitando assim desperdícios de tempo e imprecisão de informações, que deixam o cliente irritado.

7. METODOLOGIA

Foi realizada uma visita técnica ao local de implantação para melhor definir as funções do sistema, bem como entrevistas a funcionários do local.

As pesquisas basearam-se nos livros “Gerenciamento de Reuniões – Organize a agenda, motive os participantes, gerencie conflitos, cumpra horário”; “O excepcional atendimento ao cliente - Como ir além do bom atendimento e exceder as expectativas dos clientes”; “Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento / 2ª Ed.” e “Atendimento ao público nas

organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara / 2ª Ed.”. São bibliografias que auxiliaram na compreensão da organização adequada de agendas e como atender às expectativas de um bom atendimento ao cliente. O sistema será desenvolvido por Luiz Rodrigo Solano, acadêmico do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, da Universidade Tuiuti do Paraná – UTP.

8. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PLANEJAMENTO	
MAIO	Definição das necessidades do local; Início da Elaboração do Projeto.
JUNHO	Elaboração do Projeto.
JULHO	Greve.
AGOSTO	Greve.
SETEMBRO	Elaboração do Projeto.
OUTUBRO	Ajustes Finais ao Projeto.
NOVEMBRO	Explicação da funcionalidade do sistema aos funcionários; Início da Implantação.
DEZEMBRO	Implantação.
JANEIRO	Início do Relatório
FEVEREIRO	Relatório.
MARÇO	Banca.

9 REFERÊNCIAS

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara.** Brasília-DF: Ed. SENAC, 2009.

FORD, Lisa. **O excepcional atendimento ao cliente: (como ir além do bom atendimento e exceder as expectativas dos clientes.** Edicta, 2005.

NICK, Morgan. **Gerenciamento de reuniões: Organize a agenda, motive os participantes, gerencie conflitos, cumpra o horário.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2006;

SANTOS, Vanderlei Batista Dos (Org.); INNARELLI, Humberto Celeste; SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação digital, gestão do conhecimento.** Brasília-DF: SENAC, 2008;



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM SECRETARIADO

**AUTORIZAÇÃO E APROVAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DE PROJETO
MULTIDISCIPLINAR DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
SECRETARIADO**

Concordamos com a execução do projeto SISTEMA DE CONTROLE DE AGENDAS DA APUFPR-SSIND, do Curso Superior de Tecnologia em Secretariado da Universidade Federal do Paraná, proposto pelas alunas ANA CLAUDIA DA SILVA E SANDRA MARA CORDEIRO DE SOUZA, do 5º período.

Curitiba, 18 de fevereiro de 2013.

Supervisor Técnico:

Professor Orientador:

Coordenador:



Maria Marques
Secretaria
APUFPR-SSInd.

APÊNDICE B

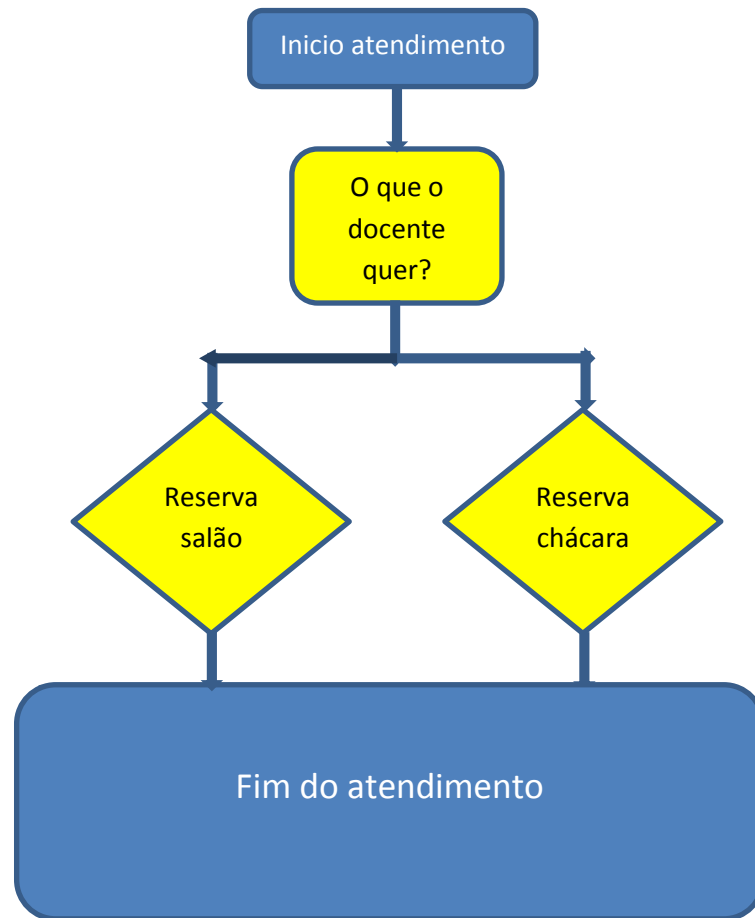
QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE AGENDAS DO SALÃO DE FESTAS E DA CHÁCARA DA APUFPR-SSIND

Atenção: Preencher com apenas uma resposta para cada item de 0 a 10, sendo: 0 a 3 regular, 4 a 6 bom, 7 a 9 ótimo e 10 excelente.

1- Como avalia o desempenho do sistema de um modo geral: () Regular () Bom () Ótimo () Excelente
2- Em relação à praticidade que o sistema proporcionou: () Regular () Bom () Ótimo () Excelente
3- Redução dos desperdiçadores de tempo causados em função dos agendamentos: () Regular () Bom () Ótimo () Excelente
4- Redução do tempo para realizar agendamento: () Regular () Bom () Ótimo () Excelente
5- Impacto na rotina administrativa após a implantação do sistema de agendamento: () Regular () Bom () Ótimo () Excelente
6- Dificuldade para utilizar o sistema: () Baixa () Média () Alta Descreva as dificuldades ocorridas para utilizar o sistema:

APÊNDICE C

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO



ANEXOS

1. NORMAS PARA UTILIZAÇÃO DO SALÃO DE FESTAS

2. NORMAS PARA UTILIZAÇÃO DA CHÁCARA

1. NORMAS PARA UTILIZAÇÃO DO SALÃO DE FESTAS

1. O salão de festas é destinado ao uso dos associados e de entidades, estas, somente quando devidamente autorizadas pela Diretoria da APUFPR.
2. Dar-se-á prioridade a eventos da diretoria, conselho, eventos sindicais, associações culturais e de classe, encontros de professores de departamentos e de grupos de pesquisa.
3. Poderão usufruir das dependências do salão de festas os associados que estiverem quites com suas mensalidades e sem nenhuma outra pendência, quer seja monetária ou de objetos.
4. As reserva do salão de festas serão trimestrais. A agenda de reserva será aberta no dia dez (10) de cada mês (ou no primeiro dia útil após esse).
5. A reserva somente será efetivada após o pagamento da taxa de manutenção, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para uso nos dias de semana e de R\$ 100,00 (cem reais) para uso nos finais de semana.
6. O associado poderá fazer uso do salão de festas no máximo uma vez por trimestre. No trimestre seguinte, terá prioridade quem não foi contemplado no trimestre anterior.
7. Em caso de desistência da utilização do salão, a taxa de manutenção será devolvida, se for comunicado à APUFPR, com no mínimo cinco dias úteis de antecedência da data do evento.
8. São expressamente proibidos o empréstimo e a sublocação do salão de festa a terceiros, sob pena de multa no importe de R\$ 1.000,00 (hum mil reais).
9. O locatário terá a obrigação de se fazer presente durante toda a realização do evento.
10. O locatário do salão ficará responsável pela preservação do ambiente interno, dos jardins e de todas as demais dependências, inclusive pelos móveis e todos os objetos de propriedade da associação (01 freezer horizontal, 01 geladeira vertical, 01 fogão com 04 bocas, 02 botijões de gás, 01 forno de microondas, 01 balcão de madeira com 08 gavetas e 06 portas, 10 mesas de madeira, 01 garrafão de água de 20 litros, com suporte, 02 extintores de incêndio, 01 torneira elétrica, 02 saboneteira fixas, 04 porta papel higiênico, 02 porta toalhas de papel, 06 mesas de plástico brancas, 80 cadeiras de

plástico brancas e 04 bancos de madeira). Não serão permitidos fitas dupla face, grampos e pregos nas mesas, cadeiras e paredes.

11. O horário de utilização do salão de festas será das 18h à 01h de segunda-feira a sexta-feira, e das 11h à 01h nos sábados e feriados, sendo que o som deverá ser desligado às 22 horas.
12. É expressamente proibido o abuso do volume do som ambiente, sob pena de aplicação das disposições da Lei Municipal nº 10.625, de 19 de dezembro de 2002, de maneira que eventuais sanções administrativas correrão por conta e risco do locatário.
13. Os recolhimentos de eventuais taxas e emolumentos que porventura sejam cobrados pelo ECAD (que trata dos direitos autorais), quando houver som ambiente, serão assumidos pelo locatário.
14. O salão de festas será liberado apenas ao docente que efetivamente irá utilizá-lo.
15. A liberação ocorrerá somente mediante apresentação de documento de identificação.
16. O locatário assinará termo de recebimento e devolução do salão, comunicando o término do evento ao porteiro.
17. O locatário deverá fazer a solicitação de louça até dois dias úteis antes da data da festa.
18. Para sua segurança e de seus convidados, o locatário deverá entregar na sede da APUFPR lista nominal em ordem alfabética de todos os convidados, até dois dias úteis antes da festa.
19. O locatário isenta a APUFPR de toda e qualquer responsabilidade por acidentes ocorridos dentro de suas instalações, quer sejam com veículos, pessoas ou equipamentos trazidos para a realização do evento. É de inteira responsabilidade do locatário a segurança e a integridade física dos presentes.
20. O locatário fica obrigado a retirar todos os seus pertences quando do término do uso do salão de festas, não sendo a APUFPR responsável por perdas ou danos de objetos esquecidos ou não retirados.
21. Em caso de danos materiais ou morais (subentendidos aqueles que prejudicarem a imagem e o conceito da Associação dos Professores, de seus diretores, funcionários ou vizinhos) e/ou descumprimento de quaisquer das

disposições das presentes normas, o associado arcará com o prejuízo de multa no importe de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), bem como a Diretoria da APUFPR o cientificará para que efetue o ressarcimento dos danos causados, incluindo sua responsabilização civil e criminal.

22. A fim de assegurar o pagamento da multa mencionada na cláusula anterior, será exigida do docente, no ato da assinatura do termo de locação, a entrega de cheque caução ou nota promissória no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais). A execução desse título de crédito estará sujeita a deliberação da Diretoria da APUFPR.
23. Quando da assinatura do termo de locação e responsabilidade para utilização do salão de festas, o associado deverá fornecer fotocópia do RG ou de outro documento de identificação equivalente.
24. O desrespeito às normas assinadas acarretará a suspensão do direito de locação do salão de festas pelo associado durante o período de 2 (dois) anos.
25. Casos omissos serão analisados pela Diretoria da APUFPR.

(Elaborado pela Diretoria da APUFPR-SSIND)

2. NORMAS PARA UTILIZAÇÃO DA CHÁCARA

1. A chácara é destinada ao uso de associados.
2. Terá direito de usufruir as dependências da chácara o associado que apresentar documento de comprovação funcional e do recibo de pagamento para as reservas dos chalés, **NÃO SERÃO AUTORIZADAS ENTRADAS DE PESSOAS SEM A PRESENÇA DO ASSOCIADO RESPONSÁVEL PELA RESERVA.**
3. O associado que não tem reserva para pernoite, mas irá passar o dia na chácara, é obrigatório a apresentação da comprovação funcional.
4. O associado terá direito a reservar apenas um (1) dos chalés, e por um período não superior a sete (7) dias consecutivos. Cada chalé comporta o número máximo de cinco (5) pessoas.
5. **A RESERVA SERÁ FEITA SOMENTE PELO ASSOCIADO. NÃO SERÃO EFETUADAS RESERVAS DE UM ASSOCIADO PARA OUTRO.**
6. O associado somente poderá efetuar uma segunda reserva após ter usufruído da primeira. Terá prioridade quem ainda não foi contemplado no bimestre anterior.
7. A agenda será aberta no dia dez (10) de cada mês (ou no primeiro dia útil após este dia) para reservas no mês seguinte.
8. As instalações dos chalés são, evidentemente, privadas do associado que estiver usufruindo de sua reserva. As churrasqueiras cobertas, entre os chalés, devem ser partilhadas com ocupantes dos chalés adjacentes. São uso coletivo as demais instalações: piscinas, quadras, vestiários, salão de festas/churrasqueiras, sauna, sala de estar e sacada, dentre outras.
9. As instalações de uso coletivo estão à disposição dos associados que desejarem passar o dia com seus convidados. Exceto para pernoitar.
10. Cada associado poderá levar até seis (6) convidados para passar o dia fazendo uso das instalações coletivas, sem prévia autorização da diretoria. Acima deste número, somente mediante prévia autorização.
11. A reserva para uso dos chalés somente será efetivada após o pagamento da taxa de utilização no valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia. **É PROIBIDO O EMPRÉSTIMO OU SUBLOCAÇÃO DA CHÁCARA, GRATUITO OU ONEROSO A TERCEIROS. Comprovada a sublocação o associado**

será suspenso para utilização da chácara por seis meses. Havendo reincidência as sanções serão determinadas pela diretoria da APUFPR-SSIND.

12. Não é permitido acampar na área da chácara nem fazer fogo fora das churrasqueiras.
13. O lixo deve ser depositado em local apropriado.
14. Os caseiros se encontram à disposição dos associados, até às 18 horas, de quinta a segunda-feira. Nas terças e quartas em função do descanso remunerado, apenas um dos caseiros dará atendimento até às 18 horas.
15. O associado deverá, sempre que desejar, solicitar aos caseiros o pré-aquecimento e a colocação da rede de vôlei ou tênis (canha com piso de cimento).
16. A chácara não dispõe de sistema de segurança e/ou vigilância. A diretoria não se responsabiliza por perdas, danos e roubos que possam acontecer nas dependências. Tampouco se responsabiliza por acidentes que possam acontecer com crianças nas piscinas. Recomenda-se que as crianças estejam sempre acompanhadas por adultos.
17. Os danos às instalações que por ventura venha a ocorrer durante a estada deverão ser comunicados pelos associados aos caseiros. A Associação providenciará o devido reparo e o associado fará o ressarcimento do custo.
18. As louças e utensílios disponíveis nos chalés são de uso exclusivo nos mesmos, não devendo ser deslocados para o salão de festas, bem como os utensílios do salão não deverão ser deslocados para os chalés.
19. Na entrega da chave do chalé correspondente será efetuado um check list dos utensílios e condições de uso. Na devolução da chave o mesmo check list deverá ser feito para verificação. Nos casos de falta ou quebra, o valor correspondente será cobrado pela administração da APUFPR-SSIND.
20. O associado que não regularizar as pendências não terá direito a novas reservas.
21. Casos omissos serão analisados pela Diretoria da Associação.
22. Assim com na sede, o associado deverá assinar o termo de compromisso e apresentar o mesmo juntamente com o recibo.

(Elaborado pela Diretoria da APUFPR-SSIND)